शिकायतों को दूर करने की प्रणाली

1491. **चौधरी हरमोहन सिंह :** क्या **प्रधान मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) क्या सरकार ने शिकायतों को निपटाने की पद्धति को और अधिक प्रभावी बनाया है; और

(ख) यदि हां, तो उसका ब्यौरा क्या है ?

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय में राज्य मंत्री और संसदीय कार्य मंत्रालय में राज्य मंत्री का अतिरिक्त प्रभार (श्रीमती मारग्रेट आल्वा) : (क) जी, हां।

(ख) भारत सरकार के मंत्रालयों/विभागों ने और उनके प्रशासनिक क्षेत्राधिकार के अधीन आने वाले अन्य मुख्य संगठनों ने शिकायत निवारण एकक गठित किए हैं जिनका प्रमुख संयुक्त सचिव/निदेशक/उप-सचिव के पद का अधिकारी होता है और उसे शिकायत निदेशक के रूप में पदनामित किया जाता है। वह समचे संगठन में किए जा रहे शिकायत निवारण कार्य का पर्यवेक्षण करता है जब कि प्रत्येक अधिकारी को शिकायतों के निपटान हेतु प्रभावी तथा तत्काल कदम उठाने होते हैं, शिकायत निदेशक को शिकायत निवारण कार्य का समन्वय करना होता है। इसके अतिरिक्त, केन्द्रीय सचिवालय के मंत्रालयों और विभागों में बुधवार को बैठक विहीन दिवस रखा जाता है जब उप-सचिव तथा उससे ऊपर के स्तर के सभी अधिकारी लोगों तथा संस्थानों की शिकायतें को प्राप्त करने के लिए उपलब्ध रहते हैं।

इस तंत्र के अतिरिक्त, मंत्रिमंडल सचिवालय के अन्तर्गत लोक शिकायत निदेशालय है जिसका प्रमुख भारत सरकार के सचिव के स्तर का अधिकारी है। विभिन्न नामित मंत्रालयों/विभागों से संबंधित शिकायत उन्हें भेजी जाती हैं। यदि शिकायत का विषय महत्वपूर्ण हो तो निदेशक संबंधित संगठन की प्रासंगिक फाइलें/कागजात मंगवा सकता है, दोनों पक्षों की सुनवाई कर सकता है तथा शिकायत निवारण के लिए की जाने वाली कार्रवाई की अनुशंसा कर सकता है। आम तौर पर उनकी अनुशंसा को स्वीकार किया जाता है तथा उसे कार्यान्वित किया जाता है।

मामलों को केन्द्रीय जांच ब्यूरो को सौंपने संबंधी मानदंड

1492. **श्री सुशील कुमार संभाजीराव शिन्दे :** क्या **प्रधान मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) मामलों को केन्द्रीय जांच ब्यूरो को सौंपने के लिए सरकार ने कौन से मानदण्ड निर्धारित किये हैं ;

(ख) क्या यह सच है कि पिछले तीन वर्षों के दौरान जिन मामलों को केन्द्रीय जांच ब्यूरो को सौंपा गया है उनमें जनहित के मामलों के मुकाबले निजी मामलों की संख्या ज्यादा है ;

(ग) यदि हां, तो इसके क्या कारण हैं ;

(घ) क्या सरकार इस पर विचार कर रही है कि केन्द्रीय जांच ब्यूरो को सिर्फ जनहित के मामले ही सौंपे जायें ;

(ङ) यदि हां, तो इसके संबंध में ब्यौरा क्या है ; और

(च) यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं ?

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय में राज्य मंत्री और संसदीय कार्य मंत्रालय में राज्य मंत्री का अतिरिक्त प्रभार (श्रीमती मारग्रेट आल्वा) : (क) 'जनहित' ही एक मात्र ऐसा मानदण्ड